

2019年3月吉日

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
岩見沢地区協会 会長 向田甚市
南空知地区協会 会長 松原正和
中空知地区協会 会長 前田康吉

「電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ配信」

視聴および集合参加についてのご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、下記のとおり、「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を開催致します。

本セミナーは、電話対応コンクールへ参加を予定されている皆様へコンクールの問題のポイント等を理解していただくセミナーです。 当日は、札幌会場の模様をライブ配信いたします。

通常はご自身のパソコンで視聴して頂く対応となりますが、並行して今回空知3地区合同にて視聴の会場を岩見沢市内に開設いたします。 詳細は以下をご覧ください。

お忙しいところとは思いますが、繰り合わせ多くの方々のご参加をお待ちしております。

敬具

記

1、集合参加の方

- ・開催日時 2019年4月19日(金) 9:30~12:00
- ・開催場所 岩見沢市自治体ネットワークセンター 3F研修AV会議室
(住所等:岩見沢市有明町南1-20 電話0126-25-8106)
- ・参加対象 コンクール参加者および指導者等
- ・参加費用 ユーザ協会会員 無料 非会員 有料2,000円(税込)/1人

2、自身でのパソコン視聴の方

- ・配信日時 2019年4月19日(金) 9:30~12:00
- ・配信サイト <https://www.pi.itua.or.jp/hokkaido/>
(公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部ホームページサイトより
- ・視聴条件 ①インターネットで、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会のホームページ <https://www.pi.itua.or.jp/hokkaido/> が閲覧できること。
②「YouTube ライブ」を使用した配信のため御社または個人のパソコン環境で、YouTube が閲覧できること。
- ・受講料 会員、非会員共に2,000円(税込)/1名
申込入金後、視聴用の「ログインID」「パスワード」を送付致します。

3、共通事項

- ・講師 (株)B-コミュニケーション チーフインストラクター 伊藤 康子 氏
カリキュラムは 別紙1を参照願います。
- ・申込方法 別紙1の申込書をFAXまたはE-Mailにて
締切日 2019年4月12日(金)まで
FAX:011-252-5476 E-Mail:siri_sora@bz04.plala.or.jp
- ・支払方法 受講料につきましては、4月17日(水)までに下記口座へ振込下さい。
*振込み手数料はご負担願います。

口座番号:北海道銀行 岩見沢支店 (普通)1300183

口座名義:(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩見沢地区協会 会長 向田 甚市

(フリガナ):ザイコホデ ヌツデ ヲユザキョウカイ イシザワチキョウカイ カチヨウ 幼ダゾシチ

以上

【別紙1】

申 込 書 (送付先 FAX 011-252-5476)

*視聴方法のいずれかに○印を 申込締切日 2019年4月12日(金)

	集合参加による視聴	ご自身のパソコンによる視聴
事業所名等 (会員番号)	会員番号：	
連絡責任者 必須(電話番号・E-mail)	お名前：	E-mail
所属・役職等		
申込参加者名	フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女)	

*申込頂きました個人情報、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

開催日：4月19日(金)「2019 電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム」

時間	項目	内容
20分	<オリエンテーション> ・「マニュアルを越えた対応」を目指して <電話対応に必要な6つのスキル>	・研修目的、スケジュール説明 ・コンクールが目指す対応のイメージを確立する
15分	1. 電話対応コンクールについて ・問題発表から全国大会まで ・コンクールに参加すること、とは	・参加にあたっての準備・心構え
90分	2. 今年度の問題について (1)問題のねらい (2)問題を考える上でのポイント (3)状況設定(対応者の立場と役割) (4)様々なお客様をイメージしよう (5)訊くべきこと・伝えるべきこと (6)「心配り」をどう伝えるか (7)対応の流れ (8)オープニングを考えてみよう	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント
25分	3. 対応のスキルアップ(練習のステップ) ■まとめ・質疑応答・今日からできる練習方法	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法

(お問合せ先 TEL 0800-800-3707 岩見沢地区協会事務局)